

Nám fyrir starfsfólk í stjórnunareiningum

Markmið náms

Þessi námsleið er ætluð samstarfsfólki stjórnenda sem þurfa að búa yfir fjölbreyttri hæfni til að auðvelda framgang verkefna og tryggja efndir. Markmið með náminu er að þátttakendur læri hagnýtar aðferðir á sviði stjórnunar og samskipta til að takast á við flóknari verkefni á vinnustað og aukna ábyrgð. Einnig stefnt að því að stjórnendur hafi faglegt og úrræðagott starfsfólk sér við hlið sem getur unnið sjálfstætt og af öryggi og þannig dregið úr margskonar álagi sem fylgir auknum hraða og kröfum á vinnustað. Þátttakendur fá innsýn inn í störf og ábyrgð stjórnenda og á mikilvægi starfa innan margvíslegra stjórnunareininga á vegum ríkisins. Lögð er áhersla á sveigjanleika, sjálfstæði og skipulagshæfni þátttakenda til að geta tekist á við flókin verkefni sem kalla á yfirgripsmikla yfirsýn. Starfsfólk í stjórnunareiningum fær einnig þjálfun í samskiptafræðum til að geta komið fram fyrir hönd stjórnenda og unnið í teyllum á vinnustað. Þá eiga þátttakendur að geta tekið á vafamálum og ágreiningsmálum á markvissan og uppbyggjandi hátt.

Námslýsing

Í okkar hraða þjóðfélagi hefur þörfin fyrir gott starfsfólk í stjórnunareiningum aldrei verið meiri. Þetta starf krefst þess að starfsmaðurinn sé alltaf til taks og geti unnið hratt og fumlaust úr þeim vandamálum sem upp kunna að koma. Starfsmaðurinn þarf að hafa víðtæka þekkingu á mörgum sviðum, eins og fram kemur í námsþáttunum hér að neðan. Starfsfólk í stjórnunareiningum þarf að geta hlustað á stjórnandann og hinn almenna starfsmann, miðlað málum og veitt ráðgjöf. Starfsmaðurinn þarf að geta tekið á móti skilaboðum og komið þeim til skila á rétta aðila, séð um upplýsingamiðlun innan stofnunar sem utan og oft á tíðum sett upplýsingar inn á vef. Starfsmaðurinn þarf að hafa mikla skipulagshæfileika, vera góður í samskiptum, geta starfað sjálfstætt og vera nákvæmur í vinnubrögðum. Hann þarf einnig að geta skipulagt fundi, séð um fundarboð og unnið úr fundargögnum. Öll þessi störf krefjast góðrar tölvukunnáttu og skipulagshæfni. Námið samanstendur af 11 námsþáttum sem eru alls 52 kst.

Markhópur

Námið er ætlað skrifstofufólki sem vinnur mikið með stjórnendum og vill sérhæfa sig í þannig samstarfi. Þetta er nám til að treysta verklag starfsmanna í stjórnunareiningum og veita þeim viðurkenningu á framlag sitt.

Námsþættir námsleiðar

| Námsþættir | Lengd kst |
|--|-----------|
| Fundarsköp, skilvirkir fundir og viðburðarstjórnun | 4 kst |
| Uppsetning og röðun rækja og rafræn skipulagning | 4 kst |
| Samskipti á vinnustað | 4 kst |
| Leiðtogahæfni | 4 kst |
| Líkamsbeiting og álagsstjórnun | 4 kst |
| Þjónustustjórnun | 8 kst |
| Gæðastjórnun | 4 kst |
| Viðhorf og virkni í breytingum | 4 kst |
| Hugkortagerð (e. mind manager) | 4 kst |
| Upplýsinga-og skjalastjórnun | 8 kst |
| Drifkraftur í teymisvinnu | 4 kst |
| Samtals | 52 kst |

Fundarsköp og skilvirkir fundir (3 kst)

Markmið

- Að þátttakendur læri að boða til fundar, stjórna þeim og rita fundargerðir á markvissan hátt.
- Að þátttakendur kynnist fundarsköpum er leiða til lýðræðislegra ákvarðana.
- Að þátttakendur geti skilgreint markmið hvers fundar og sett upp dagskrá.
- Að þátttakendur læri aðferðir til að auka skilvirkni funda.
- Að fundargerðin geti verið heimild og viðmið til að meta stöðu og framgang mála.

Námslýsing

Fjallað verður um helstu þætti sem hafa ber í huga við undirbúning funda, tilgang fundarins, dagskrá fundarins, fundarritun og eftirvinnslu. Farið verður í fundarboðun, uppsetningar á fundargerðum og þá þætti sem fram þurfa að koma í fundargerð. Rætt verður um fundarreglur og mikilvægi þess að bæði fundarstjóri og fundargestir þekki og virði þær. Einnig verður farið í atriði sem auka skilvirkni funda og mikilvægi fundargerða.

Viðburðastjórnun (1 kst)

Markmið

- Að þátttakendur verði færari í að skipuleggja og stýra viðburðum.
- Að þátttakendur verði færari í að gera skýra samantekt, meta framkvæmd og geta gert grein fyrir framkvæmd funda og viðburða.

Námslýsing

Lögð er áhersla á hagnýtar aðferðir verkefnastjórnunar sem þarf í huga við skipulagningu á atburðum og fundum. Fjallað er um mismunandi fundar- og ráðstefnuform og leiðir til að ná tilætluðum árangri.

Uppsetning og röðun tækja (1 kst)

Markmið

Að þátttakendur verði öruggari í uppsetningu, stillingu og samsetningu ýmissa tækja fyrir fundi og viðburði.

Að þátttakendur viti hvernig skal haga uppröðun og skipulagi stærri og smærri funda í fundarými.

Námslýsing

Farið verður í notkun skjávarpa og helstu miðla sem stuðst er við á fundum. Hvernig skal stilla og tengja tæki sem þurfa að vera til staðar fyrir fundi og viðburði. Fjallað verður um hvernig skal haga uppröðun og skipulagi stærri og smærri fund í fundarými þ.e. móttaka, sætaskipun á fundum, uppröðun í rými og á fylgishlutum.

Rafræn skipulagning (3 kst)

Markmið

Að þátttakendur kynnist hagnýtum ráðum til að bæta tölvupóstsnotkun og öðlist færni í skipulagi og í tímastjórnun í rafrænni dagbók.

Námslýsing

Farið verður í notkun helstu forrita s.s Outlook eða Lotus með mjög hagnýtum hætti til að léttu afgreiðslu, skrif, geymslu og leit að tölvupósti.

Samskipti á vinnustað (4 kst)

Markmið

Að þátttakendur öðlist aukna hæfni í samskiptum á vinnustað

Að þátttakendur verði sterkari liðsmenn

Námslýsing

Samskiptahæfni starfsfólks er lykilatriði til þess að stofnanir náí árangri. Samskipti á vinnustað þurfa að byggjast á virðingu, skilningi, einlægni og samkennd. Fjallað er um dæmigerð samskiptavandamál á vinnustöðum og leiðir til að fyrirbyggja þau. Þá er fjallað áhrif bæði stjórnenda og hvers einasta starfsmanns á starfsgleði og það hvernig gildi, vinnustaðamenning og starfsandi tvinnast saman. Einnig er fjallað um hlustun, hvatningu, hrós, jákvæða afstöðu og ýmsa fleiri þætti sem hafa góð áhrif á liðsandann.

Leiðtogahæfni (4 kst)

Markmið

Að þátttakendur sýni frumkvæði og ábyrgð í verki og samskiptum.

Að þátttakendur kynnist hugmyndum um leiðtogahæfni, sjálfstraust og ákveðniþjálfun.

Námslýsing

Það að geta haft jákvæð og hvetjandi áhrif á annað fólk er verðmætur eiginleiki starfsfólks. Sá sem sýnir leiðtogahæfni lætur sér annt um bæði verkefni og samstarfsfólkið. Fjallað er um bjartsýni, jákvæðni og hæfni til að koma í veg fyrir, og leysa úr ágreiningi á vinnustað.

Farið er í muninn á ákveðni, undirgefni og yfirgangi og létt raundæmi leyst til að þjálfa ákveðni, kurteisi og árangursmiðuð samskipti.

Líkamsbeiting og álagsstjórnun (4 kst)

Markmið

Að starfsmenn þekki undirstöðuatriði líkamsbeitingar við störf.

Að starfsmenn kunni hvernig á að beita líkamanum við erfiðisvinnu og álag.

Að starfsmenn þekki einkenni streitu og þekki ferlið til að koma í veg fyrir slíkt.

Námslýsing

Farið er í öll helstu atriði er varða líkamsbeitingu og hvernig komast má hjá álagsmeiðslum vegna rangrar vinnustellingar. Fjallað verður um uppbygging líkamans með áherslu á vöðva, liði og hrygg. Þá fá þátttakendur þjálfun í að lyfta og færa til hluti á réttan hátt. Farið er yfir hjálpartæki og notkun þeirra og gildi. Einnig verður fjallað um vinnuvernd, öryggismál út frá aðbúnaði í vinnunni og reglum. Að lokum verður fjallað um streitu og árangursríkar aðferðir skoðaðar til að vinna á álagseinkennum eins og stressi, áhyggjum, kvíða og þunglyndi.

Þjónustustjórnun (8 kst)

Markmið

Að þátttakendur geti nýtt þau þekkingarverðmæti sem eru til staðar innan stofnunar.

Að þátttakendur skilji mikilvægi þess að gera góða þjónustu betri.

Að þátttakendur geti tekist á við stjórnunarstörf í þjónustufyrirtækjum.

Námslýsing

Góð þjónusta er grundvöllur að ánægju viðskiptavina fyrirtækja og stofnana. Að mörgu er að hyggja þar sem þjónusta er ósýnileg og mat á henni fer fram um leið og hún er veitt. Þeir sem starfa við þjónustu þurfa sífellt að bregðast rétt við ólíkum aðstæðum og einstaklingum.

Kenndar verða aðferðir við að byggja upp þjónustustaðla og efla þjónustuvitund starfsmanna til að tryggja gæði þjónustunnar sem viðskiptavinir upplifa og skapar ímynd þeirra.

Gæðastjórnun (4 kst)

Markmið

Að þátttakendur öðlist yfirsýn yfir hugmyndafræði gæðastjórnunar og helstu gæðastjórnunarstaðla.

Að þátttakendur kynnist því hvernig hægt er að hanna og innleiða gæðastjórnunarkerfi.

Að þátttakendur fái innsýn í hvernig gæðastjórnun hjálpar starfsfólki að beita þekkingu sinni og færni á sem bestan hátt og þannig stuðlað að ánægju í starfi.

Námslýsing

Gæðastjórnun hefur um langt skeið fengið verðskuldaða athygli hjá stofnunum og fyrirtækjum. Farið verður yfir helstu grunnþætti gæðastjórnunar og hvernig hún nýtist fyrirtækjum og stofnunum. Farið verður yfir helstu hugtök og fjallað um gæðastefnu og áætlanir um gæði. Jafnframt verður farið yfir þátttöku starfsfólks í umbótum og hvernig hægt er að skipuleggja gæðastjórnunarkerfi m.a. út frá alþjóðlegum stöðlum.

Viðhorf og virkni í breytingum (4 kst)

Markmið

Aukin hæfni til að takast á við breytingar.
Að hafa hvetjandi áhrif á aðra á breytingatímum.

Námslýsing

Breytingar eru viðvarandi í störfum og starfsumhverfi nútímans og þess vegna skiptir aðlögunarhæfni, jákvætt viðhorf og vilji til þess að taka þátt í breytingum gríðarlega miklu máli á vinnustöðum. Þeir sem sýna jákvæða afstöðu, vilja koma með hugmyndir að útfærslum breytinga og eru tilbúnir að breyta sínum venjum og jafnvel markmiðum geta haft jákvæð áhrif bæði á liðsanda og niðurstöður breytinga.

Hugkortagerð (4 kst)

Markmið

Að þátttakendur verði færir um að nota forritið Mind Manager eða ókeypis opin hugbúnað og kunni skil á helstu notkunarmöguleikum þess til myndrænnar framsetningar.

Námslýsing

Fjallað verður um helstu notkunarmöguleika og hagnýtar lausnir við Mind Manager við verkefnastjórnun og meðhöndlun upplýsinga, skýrslugerð, kynningar, hugarflug og samspil við helstu forrit.

Upplýsinga- og skjalastjórnun (8 kst)

Markmið námskeiðs

Að starfsfólk, sem ber ábyrgð á upplýsinga- og skjalastjórn, skilji mikilvægi þáttarins í rekstrinum.

Að starfsfólk, sem annast upplýsinga- og skjalastjórn, geti sinnt starfsskyldum sínum á skilvirkan hátt.

Að starfsfólk geti lagt þekkingu að mörkum varðandi tölvuvæðingu skjalastjórnar.

Að starfsfólk þekki gildi upplýsinga- og skjalastjórnar fyrir þekkingarstjórnun og gæðastjórnun.

Námslýsing

Farið verður í skjalatalningu, geymsluáætlun fyrir skjöl, skjalaflokkun og skjalaflokkunarkerfi, húsnæði og búnað fyrir virk og óvirk skjöl, öryggisáætlanir fyrir skjöl, pökkun og skráningu hálfvirkra og óvirkra skjala, stöðlun á skjalagerð og eyðublaðastjórn. Lögð verður áhersla á skipulag málasafna, bókhaldsgagna, ljósmynda, teikninga og kynningarefnis svo og gagna í mismunandi formi – pappír og rafrænu formi. Sýnt verður fram á hvernig hægt er að nota ýmis konar tölvukerfi við skipulagningu gagna, skráningu, vistun og endurheimt. Fjallað verður um tengsl upplýsinga- og skjalastjórnar og stjórnun þekkingar og gæða. Kennar verða aðferðir við að skipuleggja útgefið efni sem keypt er eða berst stofnunum, s.s. bækur, tímarit, fréttabréf, árskýrslur o.þ.h. Lögð er áhersla á að námskeiðið hentar öllum starfsmönnum sem hafa með málaflökkinn að gera innan síns vinnustaðar.

Drifkraftur í teymisvinnu (4 kst)

Markmið

Að þekkja lykilþætti skilvirkra samskipta og drifkrafts í teymisvinnu.

Aukin hæfni til að stýra eða taka þátt í teymisvinnu.

Námslýsing

Teymisvinna gengur út á náíð samstarf við að ná sameiginlegu markmiði þegar samvinna skilar meiru en ef einn vinnur verkið. Sá sem vinnur í teymi þarf bæði að geta unnið sjálfstætt og verið góður liðsmaður. Skýr samþykkt markmið, traust og skilningur milli manna, samskipti sem eru opin og uppbyggileg en blönduð gagnrýninni hugsun eru allt mikilvæg atriði. Fjallað eru um helstu vandamál og áskoranir teyma og hvernig ber að skipuleggja og haga sér í teymisvinnu til þess að auka líkur á árangri.